

DETERMINA Fascicolo n. GU14/763648/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)
IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante: "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

VISTA l'istanza dell'utente XXXX XXXX, del 08/07/2025 acquisita con protocollo n. 0171986 del 08/07/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. XXXX XXXX, (di seguito Istante o Utente) in relazione al servizio di telefonia fissa XXXXXXXXX, di tipo affari, Codice Cliente 7.2803318, nell'istanza introduttiva del procedimento, rappresenta quanto segue. Il 25/05/2024, a seguito dell'offerta proposta dalla Vodafone, firmavo un contratto inerente la telefonia con lo scopo di utilizzarla per la mia attività lavorativa ma, a seguito di numerosi disservizi ed allo scopo di trovare un bonario componimento, il 5/02/2025 inviavo una Pec alla Vodafone in cui palesavo le mie lamentele. A seguito di successivi contatti la Vodafone poneva rimedio a buona parte dei problemi tecnici rilevati, ancora permane un problema ad un interno e l'impossibilità di digitare in tempi normali un qualsiasi numero di telefono, basta una interruzione di appena 3 secondi nella digitazione e la linea viene interrotta. La stessa cosa non è invece successa con la parte amministrativa dove lamentavo costi eccessivi rispetto alle offerte ricevute ed accettate. Infatti, la fattura n. AR00921860, successiva alla mia Pec del 5/02/2025, riporta un riaccredito di sole euro 100,00 contro i 316,17 euro trattenuti in più ancora non in linea con l'offerta ricevuta e sottoscritta, ed inoltre, nonostante il ritiro dei 10 apparati telefonici (sui 20 inviati per errore), risultano ancora in fattura 11 dispositivi e non 10 come dovrebbe essere, per Vodafone la matematica pare essere solo un'opinione, e vengono individuati 11 interni mentre in realtà sono 9 (uno dei dieci dispositivi è una tastiera). Posto che ho ricevuto offerta Vodafone n. 2024WG2ZMXPK inerente "OFFERTA Dati smart", "OFFERTA Mobile

comfort” e “OFFERTA OneNet Azienda Open” per un costo mensile (IVA esclusa) “Totale Netto complessivo” di euro 279,50; considerato che successivamente la Vodafone cambiava la sua offerta lasciando inalterata quella relativa ad “OFFERTA Dati smart e OFFERTA Mobile comfort (euro15,00 + euro 30,00)” ma diminuendo “OFFERTA OneNet Azienda Open (euro 204,50)” per un totale complessivo pari ad euro 249,50 al mese (escluso IVA); sarebbe stato ovvio aspettarsi un costo bimestrale pari ad euro 608,78 (249,50x2+22% IVA). Perché il costo addebitato non è mai stato pari all’offerta ricevuta da Vodafone, ma sempre maggiore, e tutt’ora nell’ultima fattura ricevuta ammonta ad euro 652,70? L’Istante in ragione di quanto lamentato chiede: 1) di addivenire al giusto costo concordato; 2) che venga risolto definitivamente qualsiasi problema tecnico ancora esistente.

Vodafone Italia SpA (di seguito Vodafone o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. In merito al contratto avente codice cliente 7.2803318. Vodafone evidenzia l’infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell’erogazione del servizio a favore dell’utente e nella fatturazione emessa. Orbene, in primis, l’odierna esponente conferma di aver attivato correttamente i servizi ed i prodotti oggetto delle allegate proposte di abbonamento e dei relativi preventivi. Vodafone, difatti, a seguito della segnalazione del cliente, ha altresì provveduto ad effettuare il riaccredito domandato, come da nota di credito acclusa alla presente memoria difensiva. Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall’istante. La richiesta dell’utente, invero, è generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in relazione agli asseriti e non provati errori di fatturazione. Non è, inoltre, neppure specificato l’esatto importo degli addebiti contestati nelle fatture, a quali voci siano attinenti e quali siano le fatture effettivamente contestate. L’istanza, perciò, dovrà essere necessariamente rigettata. A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell’utente Ancora, deve evidenziarsi l’infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi. In tal caso, difatti, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l’effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Agcom, del resto, si è espressa recentemente in tal senso, con la determina n. 49/15/DIT la quale ha statuito, in aderenza a quanto disposto dall’art. 123 del codice della Privacy, che: “gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all’ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l’esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo”. Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l’utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. Parimenti rilevante è il diritto di difesa dell’operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto il quale non deve essere in nessun caso leso. Per permettere, quindi, al Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l’AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto. Per completezza, inoltre, sempre in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l’utente ha in ogni caso l’onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all’operatore gli opportuni controlli. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma, rispettivamente, con le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12, considerando come accettate le fatture non contestate. Per mera compiutezza difensiva, si riafferma che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell’accoglimento delle istanze. Va menzionata la Del. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che “non avendo l’utente mai inviato alcun reclamo all’operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture che sono a tutt’oggi ancora insolute, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell’esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture fino alla disdetta del contratto intervenuta dopo circa sei mesi dall’attivazione”. Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dall’allegato B alla Delibera 194/23/CONS, articolo 20, comma 4, “L’Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di

somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso." Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. In ultima analisi si eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza". Secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, invero, l'ordinaria diligenza sopra citata si specifica nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91). In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato. L'Agcom, quindi, ha recepito il summenzionato principio, così stabilendo in una recente Delibera: "deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/ CONS secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto" (Del. N. 23/17/ CIR). Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono trovare parziale accoglimento, per i motivi e nei limiti che seguono. L'istante lamenta una fatturazione non coerente rispetto alle condizioni economiche delle offerte Vodafone cui ha aderito, e precisamente: "OFFERTA Dati Smart" e "OFFERTA Mobile Comfort", al costo mensile di euro 45,00 IVA esclusa, nonché "OFFERTA OneNet Azienda Open", al costo mensile di euro 204,50 IVA esclusa, per un totale mensile complessivo pari ad euro 249,50 IVA esclusa. L'utente riferisce che l'importo delle fatture bimestrali avrebbe dovuto essere, pertanto, pari ad euro 608,78 IVA compresa. L'istante, a supporto di quanto lamentato, ha depositato in atti copia delle offerte ricevute e sottoscritte, nonché evidenza di un reclamo inviato via PEC in data 5 febbraio 2025, mediante il quale, tra l'altro, ha contestato le fatturazioni di importo superiore rispetto a quanto contrattualmente pattuito, chiedendone la rimodulazione e il rimborso. L'operatore, nei propri scritti difensivi, pur affermando la correttezza della fatturazione, non ha tuttavia prodotto alcuna documentazione idonea a dimostrare la corrispondenza degli importi addebitati alle condizioni contrattuali concordate. Sul punto, si richiama quanto previsto dall'art. 4 dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, ai sensi del quale gli utenti hanno diritto a un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, e l'operatore è tenuto a rappresentare in modo chiaro, esatto e completo i contenuti del servizio, nonché i termini e le modalità di erogazione, con particolare riferimento ai prezzi, alle modalità di tassazione applicate e alla periodicità della fatturazione. L'art. 8 del medesimo Allegato A stabilisce che, in caso di presentazione di reclamo da parte dell'utente, l'operatore è tenuto a comunicare l'esito del reclamo stesso, indicando, in caso di accoglimento, le misure adottate per la rimozione delle irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati ovvero, in caso di rigetto, fornendo una risposta scritta adeguatamente motivata, con indicazione degli accertamenti compiuti. Nel caso di specie, Vodafone non ha fornito alcun riscontro al reclamo presentato dall'utente, né ha prodotto, in sede di definizione della controversia, elementi probatori idonei a dimostrare la legittimità degli importi fatturati. Inoltre, l'operatore non ha formulato alcuna specifica e motivata contestazione in ordine all'importo di euro 608,78 (IVA inclusa) indicato dall'istante quale importo corretto delle fatture bimestrali. In assenza di una contestazione motivata da parte dell'operatore, tale importo deve ritenersi attendibile e conforme alle condizioni contrattuali dichiarate dall'utente. Pertanto, in

accoglimento della richiesta di cui al punto 1), l'operatore è tenuto a procedere al ricalcolo delle fatture emesse, a decorrere dalla data di attivazione del servizio, applicando gli importi indicati dall'utente e non adeguatamente contestati, con conseguente rimborso delle somme fatturate in eccedenza. La richiesta di cui al punto 2) deve invece essere rigettata, in quanto esula dalle competenze del Corecom, come definite dall'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui all'Allegato B alla delibera AGCOM n. 194/23/CONS.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 08/07/2025, è tenuta a ricalcolare tutte le fatture emesse, sin dalla data di attivazione del servizio, Codice Cliente 7.2803318, applicando l'importo bimestrale di euro 608,78 IVA inclusa, nonché a rimborsare e/o stornare all'utente, al netto di quanto già precedentemente riaccreditato, tutte le somme fatturate in eccesso, risultanti dal ricalcolo contabile.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Gianpaolo Simone